

## CONDITIONS GENERALES DE VENTE

[1- Généralités](#)

[2- Prix Paiement](#)

[3- Annulation / Modification à l'initiative du client](#)

[4- Conditions particulières "billetterie"](#)

[5- Annulation Modification à l'initiative de l'agence](#)

[6- Transport](#)

[7- Hébergement](#)

[8- Formalités](#)

[9- Livraison](#)

[10- Force majeure](#)

[11- Réclamations](#)

[12- Responsabilité civile](#)

[13- Informatique et Liberté](#)

### Extrait du décret n °94-490 du 15 juin 1994

Nos conditions de vente se réfèrent au décret n° 94-490 du 15/06/1994 pris en application de la Loi n°92-645 du 13/07/1992 fixant les conditions d'exercice des activités relatives à l'organisation et à la vente de voyages ou de séjours.

Nous tenons à disposition de l'acheteur sur simple demande un exemplaire des articles concernés, qui figurent également ci-dessous :

Décret N ° 94-490 du 15 juin 1994 pris en applications de la loi N° 92-645 du 13 juillet 1992. Ces conditions ne s'appliquent qu'à la vente de voyages à forfait (vols + prestations terrestres réservés chez Wel'Come Vacances

**Art. 95** - Sous réserve des exclusions prévues au deuxième alinéa (a et b) de l'article 14 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, toute offre et toute vente de prestations de voyages ou de séjours donnent lieu à la remise de documents appropriés qui répondent aux règles définies par le présent titre.

En cas de vente de titres de transport aérien ou de titres de transport sur ligne régulière non accompagnées de prestations liées à ces transports, le vendeur délivre à l'acheteur un ou plusieurs billets de passage pour la totalité du voyage émis par le transporteur ou sous sa responsabilité.

Dans le cas de transport à la demande, le nom et l'adresse du transporteur, pour le compte duquel les billets sont émis, doivent être mentionnés.

La facturation séparée des divers éléments d'un même forfait touristique ne soustrait pas le vendeur aux obligations qui lui sont faites par le présent titre.

**Art. 96** - Préalablement à la conclusion du contrat et sur la base d'un support écrit, portant sa raison sociale, son adresse et l'indication de son autorisation administrative d'exercice, le vendeur doit communiquer au consommateur les informations sur les prix, les dates et les autres éléments constitutifs des prestations fournies à l'occasion du voyage ou du séjour tels que :

- 1 - la destination, les moyens, les caractéristiques et les catégories de transports utilisées
- 2 - le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son homologation et son classement touristique correspondant à la réglementation ou aux usages du pays d'accueil
- 3 - les repas fournis
- 4 - la description de l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit
- 5 - les formalités administratives et sanitaires à accomplir en cas, notamment, de franchissement des frontières ainsi que leurs délais d'accomplissement
- 6 - les visites, excursions et les autres services inclus dans le forfait ou éventuellement disponibles moyennant un supplément de prix
- 7 - la taille minimale ou maximale du groupe permettant la réalisation du voyage ou du séjour est subordonnée à un nombre minimal de participants, la date limite d'information du consommateur en cas d'annulation du voyage ou du séjour cette date ne peut être fixée à moins de vingt et un jours avant le départ
- 8 - le montant ou le pourcentage du prix à verser à titre d'acompte à la conclusion du contrat ainsi que le calendrier de paiement du solde
- 9 - les modalités de révision des prix telles que prévues par le contrat en application de l'article 100 du présent décret
- 10 - les conditions d'annulation de nature contractuelle
- 11 - les conditions d'annulation définies aux articles 101, 102 et 103 ci-après
- 12 - les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties souscrites au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle des agences de voyages et de la responsabilité civile des associations et organismes sans but lucratif et des organismes locaux de tourisme
- 13 - l'information concernant la souscription facultative d'un contrat d'assurance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie.

**Art. 97** - l'information préalable faite au consommateur engage le vendeur, à moins que dans celle-ci, le vendeur ne se soit réservé expressément le droit d'en modifier certains éléments. Le vendeur doit, dans ce cas, indiquer clairement dans quelle mesure cette modification peut intervenir et sur quels éléments. En tout état de cause, les modifications apportées à l'information préalable doivent être communiquées par écrit au consommateur avant la conclusion du contrat.

**Art. 98** - Le contrat conclu entre le vendeur et l'acheteur doit être écrit, établi en double exemplaire dont l'un est remis à l'acheteur, et signé par les deux parties. Il doit comporter les clauses suivantes:

- le nom et l'adresse du vendeur, de son garant et de son assureur ainsi que le nom et l'adresse de

l'organisateur

- la destination ou les destinations du voyage et en cas de séjour fractionné, les différentes périodes et leurs dates
- les moyens, les caractéristiques et les catégories des transports utilisés, les dates, heures et lieux de départ et de retour
- le mode d'hébergement, sa situation, son niveau de confort et ses principales caractéristiques, son classement touristique en vertu des réglementations ou des usages du pays d'accueil
- le nombre des repas fournis
- l'itinéraire lorsqu'il s'agit d'un circuit
- les visites, les excursions ou autres services inclus dans le prix total du voyage ou du séjour
- le prix total des prestations facturées ainsi que l'indication de toute révision éventuelle de cette facturation en vertu des dispositions de l'article 100 ci-après
- l'indication, s'il y a lieu, des redevances ou taxes afférentes à certains services telles que taxes d'atterrissage, de débarquement ou d'embarquement dans les ports et aéroports, taxes de séjour lorsqu'elles ne sont pas incluses dans le prix de la ou des prestations fournies
- le calendrier et les modalités de paiement du prix en tout état de cause, le dernier versement effectué par l'acheteur ne peut être inférieur à 30% du prix du voyage ou du séjour et doit être effectué lors de la remise des documents permettant de réaliser le voyage ou le séjour
- les conditions particulières demandées par l'acheteur et acceptées par le vendeur
- les modalités selon lesquelles l'acheteur peut saisir le vendeur d'une réclamation pour inexécution ou mauvaise exécution du contrat, réclamation qui doit être adressée dans les meilleurs délais, par lettre recommandée avec accusé de réception au vendeur, et signalée par écrit, éventuellement, à l'organisateur du voyage et au prestataire de services concernés
- la date limite d'information de l'acheteur en cas d'annulation du voyage ou du séjour par le vendeur dans le cas où la réalisation du voyage ou du séjour est liée à un nombre minimal de participant, conformément aux dispositions du 7 de l'article 96 ci-dessus
- les conditions d'annulation de nature contractuelle
- les conditions d'annulation prévues aux articles 101, 102 et 103 ci-dessous
- les précisions concernant les risques couverts et le montant des garanties au titre du contrat d'assurance couvrant les conséquences de la responsabilité civile professionnelle du vendeur
- les indications concernant le contrat d'assurance couvrant les conséquences de certains cas d'annulation souscrit par l'acheteur (numéro de police et nom de l'assureur) ainsi que celles concernant le contrat d'assistance couvrant certains risques particuliers, notamment les frais de rapatriement en cas d'accident ou de maladie dans ce cas, le vendeur doit remettre à l'acheteur un document précisant au minimum les risques couverts et les risques exclus
- la date limite d'information du vendeur en cas de cession du contrat par l'acheteur
- l'engagement de fournir, par écrit, à l'acheteur, au moins dix jours avant la date prévue pour son départ, les informations suivantes :
  - a) le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de la représentation locale du vendeur ou, à défaut, les noms, adresses et numéros de téléphone des organismes locaux susceptibles d'aider le consommateur en cas de difficulté ou, à défaut, le numéro d'appel permettant d'établir de toute urgence un contact avec le vendeur
  - b) pour les voyages et séjours de mineurs à l'étranger, un numéro de téléphone et une adresse permettant d'établir un contact direct avec l'enfant ou le responsable sur place de son séjour.

**Art. 99** - L'acheteur peut céder son contrat à un cessionnaire qui remplit les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour, tant que ce contrat n'a produit aucun effet. Sauf stipulation plus favorable au cédant, celui-ci est tenu d'informer le vendeur de sa décision par lettre recommandée avec accusé de réception au plus tard sept jours avant le début du voyage. Lorsqu'il s'agit d'une croisière, ce délai est porté à quinze jours. Cette cession n'est soumise, en aucun cas, à une autorisation préalable du vendeur.

**Art. 100** - Lorsque le contrat comporte une possibilité expresse de révision du prix, dans les limites prévues à l'article 19 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, il doit mentionner les modalités précises de calcul, tant à la hausse qu'à la baisse, des variations des prix, et notamment le montant des frais de transport et taxes y afférentes, la ou les devises qui peuvent avoir une incidence sur le prix du voyage ou du séjour, la part du prix à laquelle s'applique la variation, le cours de la ou des devises retenues comme référence lors de l'établissement du prix figurant au contrat.

**Art. 101** - Lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve contraint d'apporter une modification à l'un des éléments essentiels du contrat tel qu'une hausse significative du prix, l'acheteur peut, sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis, et après en avoir été informé par le vendeur par lettre recommandée avec accusé de réception :

- soit résilier son contrat et obtenir sans pénalité le remboursement immédiat des sommes versées
- soit accepter la modification ou le voyage de substitution proposé par le vendeur un avenant au contrat précisant les modifications apportées est alors signé par les parties toute diminution de prix vient en déduction des sommes restant éventuellement dues par l'acheteur et, si le paiement déjà effectué par ce dernier excède le prix de la prestation modifiée, le trop-perçu doit lui être restitué avant la date de son départ.

**Art. 102** - Dans le cas prévu à l'article 21 de la loi du 13 juillet 1992 susvisée, lorsque, avant le départ de l'acheteur, le vendeur annule le voyage ou le séjour, il doit informer l'acheteur par lettre recommandée avec accusé de réception l'acheteur, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis, obtient auprès du vendeur le remboursement immédiat et sans pénalité des sommes versées, l'acheteur reçoit, dans ce cas, une indemnité au moins égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était intervenue de son fait à cette date. Les dispositions du présent article ne font en aucun cas obstacle à la conclusion d'un accord amiable ayant pour objet l'acceptation, par l'acheteur, d'un voyage ou séjour de substitution proposé par le vendeur.

**Art. 103** - Lorsque, après le départ de l'acheteur, le vendeur se trouve dans l'impossibilité de fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant un pourcentage non négligeable du prix honoré par

l'acheteur, le vendeur doit immédiatement prendre les dispositions suivantes sans préjuger des recours en réparation pour dommages éventuellement subis :

- soit proposer des prestations en remplacement des prestations prévues en supportant éventuellement tout supplément de prix et, si les prestations acceptées par l'acheteur sont de qualité inférieure, le vendeur doit lui rembourser, dès son retour, la différence de prix
- soit, s'il ne peut proposer aucune prestation de remplacement ou si celles-ci sont refusées par l'acheteur pour des motifs valables, fournir à l'acheteur, sans supplément de prix, ses titres de transport pour assurer son retour dans des conditions pouvant être jugées équivalentes vers le lieu de départ ou vers un autre lieu accepté par les deux parties."

## 1. GENERALITES

Ces conditions Générales de vente s'appliquent à toutes les opérations de vente conclues par Wel'Come Vacances avec des non professionnels des voyages.

Selon le type de produit vendu, des conditions particulières s'appliquent.

Wel'Come Vacances vend :

- de la billetterie, c'est à dire du transport aérien et/ou ferroviaire
- des forfaits, au sens de l'article 2, loi du 13 juillet 1992
- des guides touristiques

Tout client de Wel'Come Vacances reconnaît avoir pris connaissance des présentes conditions de vente ainsi que tous les termes de la proposition avant d'avoir passé sa commande. Dès lors, la prise de commande entraîne votre entière adhésion aux conditions générales et particulières de vente de Wel'Come Vacances et votre acceptation sous réserve de l'intégralité de leurs dispositions au moment de l'inscription. Une quelconque dérogation au bénéfice du client n'apportera aucune novation aux présentes conditions. La nullité totale ou partielle d'une quelconque clause des Conditions Générales n'emporte pas nullité de leurs autres dispositions.

\* Tout client de Wel'Come Vacances reconnaît avoir la capacité de contracter aux conditions décrites dans les conditions de vente présentées ci-après, c'est à dire avoir la majorité légale et ne pas être sous tutelle ou curatelle.

Les présentes conditions sont parties intégrantes du contrat de vente.

Leur texte peut également être obtenu sur simple demande adressée au siège de la société.

## 2. PRIX PAIEMENT

\* Tous les prix sont affichés en Euro. Ils doivent être vérifiés au moment de l'inscription. La TVA est toujours comprise.

Conformément au régime de TVA sur la marge des agents de voyages, nos factures ne mentionnent pas la TVA collectée sur les prestations vendues.

\* Le prix forfaitaire des voyages et séjours varie notamment selon la période d'exécution du voyage, selon le nombre de participants ou selon la compagnie aérienne. Nos prix sont des tarifs contractuels. Aucune contestation relative au prix du séjour ne pourra donc être prise en compte.

\* L'inscription est effective dès signature du client. Pour toute inscription à moins de 35 jours du départ, la totalité du montant du séjour sera exigée. A plus de 35 jours du départ, elle implique le paiement immédiat d'un acompte égal au minimum à 30% du montant total, à l'exception des demandes de réservation de titres de transports simples, sur des vols achetés directement par notre agence auprès des compagnies aériennes. Pour ces derniers, l'inscription n'est définitive qu'après le règlement intégral du prix dans les 3 jours à compter de la réception de la demande de réservation, car nous prenons des engagements d'émissions de billets fermes et définitifs auprès de nos fournisseurs. Ne sont pas considérés comme libératoires de la dette : la remise d'un n° de carte de paiement tant que l'accord du centre n'est pas obtenu, ni d'un chèque tant que celui-ci n'est pas débité sauf chèque de banque, d'un mandat postal tant que nous n'avons pas été en mesure de l'encaisser ni d'un virement avant confirmation de notre banque. Le solde est payable au plus tard 35 jours avant le départ sans rappel de notre part, dans les conditions applicables à l'acompte, faute de règlement, nous serions de fait en droit de résilier le contrat aux conditions d'annulations indiquées dans le présent document.

\* Seules les prestations mentionnées explicitement dans le Bulletin d'Inscription font partie du forfait.

Sont non compris dans le forfait (sauf stipulation contraire du Bulletin d'Inscription) :

- tout service antérieur à l'enregistrement au départ ou postérieur au retour à l'aéroport
  - les dépenses à caractère personnel (pourboires, téléphone, cautions diverses etc.)
  - les frais de vaccination, visa
  - les assurances
  - les excursions facultatives et d'une manière générale toute prestation non expressément incluse dans le bulletin d'inscription.
  - les excédents de bagages
  - les boissons au cours des repas (y compris les bouteilles d'eau lorsque le prestataire ne dispose pas d'eau courante potable)
  - les taxes d'aéroport et éventuelles taxes gouvernementales non en vigueur au jour de l'inscription
- Un montant indicatif de ces taxes vous est en général proposé lorsque vous avez complété et validé votre bon de commande. Le montant de ces taxes est susceptible de modification à la hausse comme à la baisse et ce sans

préavis par les autorités concernées.

Par ailleurs, en plus des taxes d'aéroport et/ou locales directement perçues lors de votre commande, des taxes locales supplémentaires peuvent être imposées par les autorités locales de certains pays et sont à régler sur place en monnaie locale ou en dollars US.

#### Tarifs particuliers

Les tarifs faisant l'objet de règles particulières, tels que les suppléments chambres individuelles et les réductions enfants, vous sont fournis à titre indicatif. Si une modification devait affecter le montant de ces tarifs, nous vous en informerions avant confirmation de votre commande.

\* Conformément à l'article 19 de la loi de du 13 juillet 1992, nous nous réservons le droit de modifier nos prix à la hausse comme à la baisse pour tenir compte des variations significatives entre le jour de l'inscription et celui du départ:

- a) Du coût des transports, lié notamment au coût du carburant
- b) Des redevances et taxes afférentes aux prestations offertes, telles que les taxes d'atterrissage, d'embarquement, de débarquement dans les ports et les aéroports
- c) Des taux de change appliqués au voyage ou au séjour considéré.

Le bulletin d'inscription indique les valeurs de référence utilisées pour calculer le prix initial. La révision interviendrait en répercutant uniquement le surcoût que nous aurions à supporter.

Une révision de prix ne peut intervenir moins de 30 jours avant le départ. \* Wel'Come Vacances accepte le paiement par cartes bancaires françaises uniquement (Carte Bleue, Visa, Eurocard / Mastercard). Les chèques et les espèces ne sont acceptés que pour les paiements effectués sur place dans notre agence.

### 3. ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DU CLIENT

#### 3-1 Annulation

Toute demande d'annulation doit être adressée à la société Wel'Come Vacances par lettre recommandée avec accusé de réception. La télécopie ou le mail seront acceptés si cette annulation a lieu à moins de 5 jours du départ. La date du cachet de la Poste ou la date de réception du fax ou du mail sera la date retenue pour l'annulation. Elle entraînera la perception au minimum des frais suivants :

#### Date d'annulation (en jours ouvrables)

- » Plus de 30 jours avant le départ      77 euros par personne \*
- » De 30 et 21 jours du départ      40% du prix du voyage
- » De 20 et 15 jours du départ      60% du prix du voyage
- » De 14 et 8 jours du départ      75% du prix du voyage
- » A 7 jours du départ      100% du prix du voyage

\* En cas d'annulation, les frais de dossier et les assurances ne sont jamais remboursables. L'agence se réserve le droit de facturer des frais d'annulation supplémentaires si le tour-opérateur partenaire a fait figurer dans ses conditions d'annulation des frais plus élevés que ceux mentionnés ci-dessus.

Nous attirons votre attention sur l'existence de contrats d'assurances couvrant les conséquences de l'annulation.

\* Tout voyage interrompu, abrégé ou toute prestation non consommée du fait du client ne donnera droit à aucun remboursement, en particulier toute place d'avion à l'aller et au retour. Si le client a souscrit une assurance optionnelle couvrant notamment l'interruption de séjour, il devra se conformer aux modalités d'annulation figurant dans les conditions générales et particulières de la police.

\* En cas de non-présentation au départ, nous nous réservons le droit d'annuler les autres prestations ainsi que le billet de retour. Le report sur un autre vol, l'éventuel transfert et hébergement dans la limite du possible et sous la responsabilité de l'acheteur, entraînera le paiement préalable d'un nouveau billet et des éventuelles prestations supplémentaires.

\* Le non-respect par le client de l'échéancier de paiement sera considéré par Wel'Come Vacances comme une annulation demandée par le client sans respect des conditions de forme précisées ci dessus. Dans ce cas, Wel'Come Vacances adressera une Lettre Recommandée avec accusé de réception au Client pour l'inviter à adresser un paiement comptant à l'Agence. En cas de non-réponse sous 8 jours calendaires, l'annulation à la demande du client sera prononcée et les places rendues aux prestataires.

#### 3-2 Modification

Toute modification de dossier avant le départ entraînera la perception des frais suivants :

#### Modification (sauf date)

- » Plus de 30 jours avant le départ      16 € par personne
- » Entre 30 et 21 jours du départ      40 € par personne
- » Entre 20 et 8 jours du départ      77 € par personne

» A 7 jours du départ

153 € par personne

Ces frais s'ajouteront aux frais éventuels demandés par le prestataire et dont le client sera informé avant exécution de la modification.

### 3-3 Cession

Conformément à l'article 18 de la loi du 13 juillet 1992, le client pourra céder son contrat (hors les contrats d'assurance) à un tiers, à condition d'en informer la société Wel'Come Vacances par écrit au plus tard 7 jours avant le début du voyage (15 jours pour une croisière), en indiquant précisément les noms et adresse du ou des cessionnaires et du ou des participants au voyage et en justifiant que ceux-ci remplissent les mêmes conditions que lui pour effectuer le voyage ou le séjour (en particulier pour les enfants qui doivent se situer dans les mêmes tranches d'âge).

Préalablement le cédant ou le cessionnaire seront tenus d'acquitter des frais d'un montant minimum de :

- » Plus de 30 jours avant le départ : 16 €,
- » entre 30 et 21 jours du départ 40 €,
- » entre 20 et 8 jours du départ : 77 €,
- » à 7 jours du départ : 153 €.

Le cédant et le cessionnaire seront solidairement responsables du paiement d'un éventuel solde du prix ainsi que des frais supplémentaires occasionnés par cette cession.

Dans tous les cas, si nos frais étaient supérieurs aux montants susmentionnés (vol à réservation non modifiable ou autre), il serait dû le montant exact que nous répercuterions en fournissant les justificatifs. Les assurances complémentaires ne sont en aucun cas remboursables ou transférables.

## 4. CONDITIONS PARTICULIERES " BILLETTERIE "

\* Toute réservation passée directement auprès de notre service transport par téléphone entraîne l'application de frais de dossier de 15 euros. Ces frais ainsi que le coût des assurances ne sont en aucun cas remboursables.

\* Dans le cadre d'une simple vente de titre de transport, l'agence n'est que le mandataire du transporteur. Ce sont donc les conditions du contrat de transport émis par la compagnie aérienne qui s'appliquent notamment en ce qui concerne la possibilité de les modifier ou de les annuler. Les conditions d'annulation généralement appliquées sont les suivantes :

### VOLS CHARTERS

DELAI D'ANNULATION (en jours ouvrables)	FRAIS D'ANNULATION	FRAIS de MODIFICATION
plus de 30 jours	77 €	77 €
30 à 8 jours	50%	50%
moins de 7 jours ou	100%	100%

non-présentation au départ

### VOLS REGULIERS (RR et CR)

DELAI D'ANNULATION (en jours ouvrables)	FRAIS D'ANNULATION	FRAIS de MODIFICATION
avant émission	77 €	77 €
après émission jusqu'au jour	100%	100%

du départ ou non-présentation

au départ\*

(\* sauf cas particuliers, l'émission

des billets intervient sous 3 jours

dès la confirmation)

Ces frais viennent en sus des frais pour modification / annulation demandés par la compagnie aérienne. Nous vous informons que, du fait de la spécificité des conditions appliquées d'un transporteur à un autre, et suivant le type de réservation passée (vol non modifiable/non remboursable, délais d'émission des billets..), certains vols ne peuvent faire l'objet de remboursement tels que prévus ci-dessus. Nous invitons notre clientèle à s'enquérir précisément des conditions d'annulation et modification les concernant selon le vol réservé.

## LOCATION DE VOITURES

DELAI D'ANNULATION	FRAIS D'ANNULATION	FRAIS de MODIFICATION
(en jours ouvrables)		
à plus de 30 jours	50 €	50 €
de 30 à 8 jours	77 €	77 €
à moins de 8 jours	100%	100%

## 5. ANNULATION / MODIFICATION A L'INITIATIVE DE L'AGENCE

### 5-1 Annulation

\* Conformément à l'article 102 du décret du 15 juin 1994, si l'agence se trouvait contrainte d'annuler le séjour (hors cas de force majeure), le client serait prévenu par lettre recommandée avec avis de réception. L'ensemble des sommes versées lui serait immédiatement restitué. Le client pourrait prétendre à une indemnité égale à la pénalité qu'il aurait supportée si l'annulation était de son fait, sans préjuger des recours en réparation des dommages éventuellement subis.

\* Si cette annulation est imposée par des circonstances de force majeure ou tenant à la sécurité des voyageurs, le client ne pourra prétendre à aucune indemnité. Les descriptifs peuvent mentionner un nombre minimum de passagers en dessous duquel le prestataire se réserve la possibilité de ne pas assurer la prestation. Dans ce cas, Wel'Come Vacances avertit le Client par tout moyen, au plus tard 21 jours avant le départ. Le client est immédiatement remboursé de toutes les sommes versées. Le Client ne peut pas prétendre à des dommages et intérêts. Dans certains cas la prestation pourra être maintenue malgré l'insuffisance de participants moyennant un supplément de prix qui sera demandé au client.

### 5-2 Modification

\* En raison des aléas toujours possibles dans les voyages et séjours, en particulier à l'étranger, les participants sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle mais qu'ils peuvent constater et subir des exceptions. Si des éléments essentiels doivent être modifiés avant le départ, le client en sera averti par une lettre recommandée avec accusé de réception qui offrira au client :

- soit la possibilité d'annuler son voyage sans frais
- soit la possibilité de souscrire à une nouvelle offre proposée par Wel'Come Vacances.

\* Si, au cours du voyage, l'un des prestataires de Wel'Come Vacances ne pouvait fournir une part prépondérante des services prévus au contrat représentant une part non négligeable, Wel'Come Vacances doit : soit proposer des prestations en remplacement sans supplément de prix soit, si Wel'Come Vacances ne peut proposer de prestations en remplacement ou si ces prestations sont refusées par le client pour un motif valable, fournir au Client des titres de transport pour l'acheminer vers le lieu de départ ou un autre lieu accepté par les deux parties.

## 6. TRANSPORT

### 6-1 Généralités

\* Les horaires, type d'appareils, noms des compagnies, parcours, aéroports de départ et d'arrivée sont communiqués à titre indicatif, ils peuvent être modifiés sans préavis même en cours de trajet. Ces modifications ainsi que tout incident technique, accident, retard, annulation, grève, escale supplémentaire (avec ou sans changement d'appareil), événements fortuits, politiques, sociaux, culturels, climatiques, du fait de tiers ou de force majeure ne pourraient donner droit à annulation du voyage sans frais, ni à aucune indemnité et nous n'aurions à en supporter aucune conséquence de quelque type que ce soit en particulier la prise en charge de frais de pré ou post acheminement. Conformément aux conventions internationales, les correspondances ne sont pas garanties. Il est donc conseillé de ne prévoir aucun engagement, le jour ou le lendemain de l'aller ou du retour de votre voyage.

### 6-2 Modifications horaires / responsabilité du transporteur

\* En cas de modification des horaires des moyens de transport du fait du transporteur, en particulier dans le cas de vols spéciaux, dits "charter", notre responsabilité ne pourra être engagée que si cette modification excède 48 H.

Dans l'hypothèse où la modification est liée à un cas de force majeure, le délai de 48 H commence à courir à compter du moment où le cas de force majeure a disparu.

Dans le cas où le délai de 48 H serait dépassé, notre responsabilité sera limitée à une indemnité forfaitaire et libératoire égale à la valeur des prestations terrestres, au prorata du temps de dépassement par période indivisible de 24 h, quelles que soient les éventuelles conséquences financières pour le passager.

En outre, le transporteur se réserve le droit de faits indépendants de sa volonté ou contraintes techniques, d'acheminer la clientèle par tout mode de transport de son choix, avec une diligence raisonnable sans qu'aucun dédommagement ne puisse être revendiqué par les passagers.

Pour l'exécution de nos voyages, nous faisons appel à différents transporteurs qui conservent à l'égard des voyageurs leurs propres responsabilités. La responsabilité du transporteur se limite à ses obligations en tant que transporteur public, et est limitée par les termes et conditions énoncées au contrat figurant sur le billet du passager.

La compagnie aérienne assume seule la responsabilité de tous les préjudices, dommages et accidents pouvant survenir aux voyageurs, à leurs animaux et leurs bagages.

Wel'Come Vacances attire l'attention des voyageurs que tout voyage en avion, même en France ou dans la zone Schengen, nécessite une pièce d'identité.

### **6-3 Retour**

\* Il doit impérativement être confirmé sur place, dans les 72 heures avant le départ auprès de la compagnie aérienne. Pour les voyages au forfait, cette formalité est généralement remplie par le correspondant local. Cependant, il peut vous être demandé de rappeler ultérieurement.

\* Retour Open :

Réservez votre retour le plus tôt possible, il ne vous sera confirmé que sous réserve de disponibilité.

### **6-4 Perte ou vol de billets**

\* Si vous êtes victime d'une perte ou d'un vol de votre billet, vous devez effectuer une déclaration spécifique auprès de la police et de la compagnie aérienne et assurer à vos frais votre retour en achetant un autre billet auprès de la compagnie émettrice. Toutes les conséquences découlant de la perte ou du vol d'un billet sont à votre charge. Toutefois un remboursement, restant à la discrétion de la compagnie pourra éventuellement être demandé, accompagné de tous les originaux (souches de billets rachetés, cartes d'embarquement...).

\* Les conditions d'affrètement des avions charters obligent à rappeler que toute place de charter abandonnée à l'aller ou au retour, ne pourra faire l'objet d'un remboursement, même dans le cas d'un report de date. L'abandon d'une place sur un vol spécial pour emprunter un vol régulier, entraîne le règlement intégral du prix du passage au tarif officiel. Wel'Come Vacances ne saurait être tenu pour responsable de cette décision.

### **6-5 Femmes enceintes**

Nous vous informons que des compagnies refusent parfois l'embarquement à une femme enceinte lorsqu'elles estiment qu'en raison du terme de la grossesse, un risque d'accouchement prématuré pendant le transport est possible.

### **6-6 Enfants**

Les enfants de moins de 2 ans ne disposent pas d'un siège sur l'avion. Les enfants de moins de 15 ans non accompagnés sont acceptés sous réserve de quotas disponibles.

### **6-7 Bagages**

Les bagages sont en principe transportés gratuitement dans la limite de 20 kg par personne occupant un siège, ce qui exclut les enfants de moins de 2 ans.

Cette franchise étant réduite sur certaines compagnies il est recommandé de ne pas dépasser 15 Kg.

Les excédents sont taxés selon les tarifs applicables aux passagers individuels, à la charge du passager.

Tout bagage enregistré égaré ou endommagé doit faire l'objet d'une déclaration de la part du passager auprès de la compagnie aérienne et éventuellement d'assurance si une assurance complémentaire bagage a été souscrite.

## **7. HEBERGEMENT**

### **7-1 Conditions de l'offre**

\* Les durées de voyage sont indiquées, incluant le jour de départ (à partir de l'heure de convocation à l'aéroport) et d'arrivée au retour quels que soient l'horaire, le temps de transport et le nombre de nuits effectivement passées sur place. Il est de règle en hôtellerie internationale de prendre possession de la chambre à partir de 14 heures et de libérer celle-ci avant 12 heures quel que soit l'horaire du vol retour. En aucun cas nous ne pourrions déroger à cette règle. Toute chambre prise avant 14 heures ou rendue après 12 heures est considérée comme une nuit consommée. Nos prix sont calculés sur un nombre de nuitées et non de journées. De ce fait, si en raison des usages de l'hôtellerie internationale en matière de mise à disposition des chambres ou des horaires imposés par les compagnies aériennes, la première et la dernière journée se trouvaient écourtées par une arrivée tardive ou un départ matinal, aucun dédommagement ne pourrait être consenti.

### **7-2 Classification de l'Hôtel**

Le nombre d'étoiles attribuées à l'établissement hôtelier figurant dans le descriptif correspond à une classification établie en référence à des normes locales du pays d'accueil et qui peuvent donc différer des normes françaises et européennes. Wel'Come Vacances s'efforce de vous informer le plus précisément possible sur les conditions de votre hébergement. Les appréciations que nous portons sur nos descriptifs découlent notamment de notre connaissance des établissements et des appréciations qui nous sont adressées par nos clients.

### **7-3 Modification des hôtels, circuits, autotours, délogement hôtels**

Il peut arriver qu'un fournisseur de Wel'Come Vacances soit amené, pour des raisons multiples à changer les hôtels ou les bateaux mentionnés sans que cette mesure constitue une modification d'un élément essentiel du voyage. Dans la mesure du possible, le client sera avisé au préalable et les fournisseurs de Wel'Come Vacances lui fourniront un service dans la même catégorie que celle proposée initialement. Aucun dédommagement ne pourra être réclamé par le client. De même, dans certains pays, les circuits et autotours pourront être modifiés de sens mais toutes les visites et étapes prévues seront respectées. De plus, en raison des aléas toujours possibles dans les voyages, en particulier à l'étranger, les participants sont avertis que ce qui leur est décrit constitue la règle mais qu'ils peuvent constater et subir des exceptions dont nous les prions par avance de nous excuser. Les fêtes tant civiles que religieuses, les grèves et les manifestations dans les pays visités sont susceptibles d'entraîner des modifications dans les visites ou excursions, dont l'organisateur ne peut être tenu

pour responsable.

#### **7-4 Activités et prestations**

Bien que toutes les activités mentionnées dans les descriptifs nous aient été confirmées par nos prestataires et que nous les ayons en conséquence publiées de bonne foi, il peut arriver pour des raisons indépendantes de notre volonté et propres notamment à ces prestataires, que ces activités et autres prestations soient suspendues ou supprimées sans que nous en ayons été avisés. Wel'Come Vacances ne pourrait être tenu pour responsable dans le cas où de tels incidents viendraient à se produire.

#### **7-5 Les types de chambres**

Les chambres individuelles ou cabines comprennent un lit pour une personne. Prévues en nombre limité, elles font souvent l'objet d'un supplément. Les chambres doubles sont prévues, soit avec deux lits, soit, très rarement, avec un lit double. Les chambres triples et quadruples sont souvent des chambres doubles équipées de lits d'appoint.

#### **7-6 Les repas**

Le nombre des repas dépend du nombre de nuits passées à l'hôtel. La pension complète débute avec le dîner de la première nuit et prend fin avec le petit déjeuner suivant la dernière nuit. La demi-pension débute avec le petit-déjeuner de la première nuit et prend fin avec le petit-déjeuner du dernier jour : elle comprend un petit-déjeuner et un repas par jour. Si certains repas ne pouvaient vous être servis du fait des horaires ou du retard de votre vol, nous ne pourrions procéder à aucun remboursement. Que ce soit dans le cadre de la pension complète ou de la demi-pension, les boissons ne sont pas comprises, sauf exception dûment mentionnée dans le descriptif. Attention : selon les pays, les prestataires ne disposent pas toujours d'eau courante potable. Les frais d'achats de bouteilles d'eau potable sont alors à votre charge.

#### **7-7 Les activités proposées lors du séjour**

Certaines activités proposées peuvent présenter des risques notamment pour les jeunes enfants. La responsabilité de Wel'Come Vacances ne saurait être engagée en cas d'incident ou d'accident imputable à un manquement de vigilance de votre part. Il peut advenir que certaines activités indiquées dans le descriptif soient supprimées par notre prestataire local notamment pour des raisons climatiques, en cas de force majeure, de séjour hors saison touristique, ou lorsque le nombre minimum de participants requis pour la réalisation de l'activité n'est pas atteint (exemples : sport collectif, club enfant). Dans de tels cas la responsabilité de Wel'Come Vacances ne saurait être engagée.

#### **7-8 Bébés**

Nous invitons les parents de bébés à emporter avec eux la nourriture adaptée à leur enfant qu'ils ne trouveront pas toujours sur place. Une participation à régler sur place peut vous être demandée, par exemple pour chauffer les plats ou biberons ou l'installation d'un lit bébé.

#### **7-9 Photos et illustrations**

Nous nous efforçons d'illustrer nos propositions de photos ou illustrations vous donnant un aperçu réaliste des services proposés. Nous vous précisons toutefois, que les photos et illustrations figurant dans le descriptif sont simplement illustratives de nos services. Elles n'engagent Wel'Come Vacances que dans la mesure où elles permettent d'indiquer la catégorie ou le degré de standing de ces services.

## **8. FORMALITES**

Wel'Come Vacances est tenu de vous informer des formalités administratives et sanitaires nécessaires pour entrer dans le ou les pays de destination. Nous signalons que ces formalités sont susceptibles de modifications. Ces informations sont données à titre indicatif et concernent uniquement des personnes majeures et de nationalité française. Les ressortissants des pays étrangers doivent se renseigner auprès des autorités consulaires du ou des pays de destination.

\* De 0 à 14 ans, s'ils ne disposent pas de papiers d'identité personnels, les enfants mineurs peuvent figurer sur le passeport (avec une photo s'ils sont âgés de plus de 7 ans) de la personne investie de l'autorité parentale avec laquelle ils voyagent. Lorsque seule la carte nationale d'identité est requise pour le voyage ou le séjour envisagé, les enfants mineurs doivent impérativement être en possession d'une telle carte éventuellement accompagnée d'une attestation de sortie du territoire s'ils voyagent sous la garde d'une tierce personne. A partir de 15 ans, les mineurs doivent être en possession de papiers d'identité à leur nom. La société Wel'Come Vacances ne saurait en aucun cas accepter l'inscription d'un mineur non accompagné. En conséquence, la société Wel'Come Vacances ne saurait être tenue pour responsable dans le cas où, malgré cet interdit, un mineur non accompagné serait inscrit, à son insu, sur un voyage. Les frais de visas ou de vaccination sont à la charge du client.

\* Wel'Come Vacances ne peut en aucun cas être tenu pour responsable des sanctions et/ou amendes éventuellement infligées aux participants, résultant de l'inobservation de règlement sanitaire, administratif et coutumier et/ou douanier en France ou dans le pays de destination, ainsi que des conséquences pouvant en résulter, ni être tenue pour responsable, ni rembourser les billets lorsque le client ne peut embarquer faute de pouvoir présenter les documents d'identification et/ou sanitaires nécessaires à la réalisation de son voyage ou présente des documents périmés.

## **9. LIVRAISON**

Les billets et carnets de voyage peuvent être retirés sans frais à nos agences. Ils peuvent également vous être adressés par voie postale ou par des transporteurs privés. Dans le cas où leur envoi impliquerait des frais supplémentaires, ceux-ci, communiqués à la réservation, restent à la charge du client. Wel'Come Vacances ne pourrait être tenue pour responsable d'un défaut de livraison imputable à ces prestataires. Wel'Come Vacances

s'engage cependant à fournir tous les éléments nécessaires au client pour déposer une réclamation motivée auprès du transporteur.

## **10. FORCE MAJEURE**

On entend par force majeure tout événement extérieur aux parties présentant un caractère à la fois imprévisible et insurmontable qui empêche soit le client, soit les voyageurs, soit l'agence ou les prestataires de services impliqués dans la réalisation du voyage, d'exécuter tout ou partie des obligations prévues par le contrat.

\* De convention expresse, il en sera notamment ainsi en matière de grève des moyens de transport, du personnel hôtelier, des aiguilleurs du ciel, insurrection, émeute et prohibition quelconque édictée par les Autorités gouvernementales ou publiques, de conditions climatiques, géographiques, sanitaires et politiques du pays d'accueil.

Il est expressément convenu que la force majeure suspend, pour les parties, l'exécution de leurs obligations réciproques. Parallèlement, chacune des parties supporte la charge de tous les frais qui lui incombent et qui résultent du cas de force majeure : en conséquence, les voyageurs supporteront seuls les frais qui pourraient être engagés pour permettre la poursuite du voyage à la suite de la survenance d'un cas de force majeure.

## **11. RECLAMATIONS**

Toute réclamation doit être adressée à Wel'Come Vacances par lettre recommandée dans les 30 jours suivant le retour du voyage faisant l'objet de la réclamation. En tout état de cause, en ce qui concerne les dommages autres que corporels et faute d'une Convention internationale, le client ne saurait prétendre à un remboursement excédant deux fois le prix initial de la prestation acquitté par l'acheteur.

## **12. RESPONSABILITE CIVILE**

Wel'Come Vacances a souscrit auprès d'AGF Assurance Réunion, un contrat couvrant les conséquences de sa responsabilité civile professionnelle couvrant notamment les dommages corporels, matériels et immatériels confondus à hauteur de 30 millions de Francs par année d'assurance

\* La notion de responsabilité civile (accident, incendie, vol, etc.....) variant suivant la législation des pays concernés, il est conseillé aux voyageurs de se garantir individuellement par une assurance complémentaire à celles éventuellement achetées par notre intermédiaire.

## **13. INFORMATIQUE ET LIBERTE**

En application de la Loi 78-17 dite Informatique et Libertés, les clients sont avertis que leur commande fait l'objet d'un traitement nominatif informatisé. Le droit d'accès et de rectification garanti par la loi s'exerce auprès de Wel'Come Vacances en son Siège